

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**“CONTRIBUCIÓN EN EL MEJORAMIENTO
DEL AMBITO LABORAL PARA EL PERSONAL
DE LA CLÍNICA PERIFÉRICA
PRIMERO DE JULIO”**

**INFORME FINAL DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

KARLA JOHANNA DÍAZ ALVARADO

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIATURA

GUATEMALA, MAYO DE 2004

RESUMEN

Toda sociedad de cada país en Latinoamérica tienen sus propias necesidades de prioridad y uno de ellas es el mejoramiento de cada eslabón de una gran cadena de conflictos en los cuales estamos inmersos. Por lo que es importante el apoyo que se le pueda brindar a cualquier institución para la cual estemos prestando un servicio. Sin olvidar la importancia que tiene La Clínica Periférica Primero de Julio que brinda una serie de servicio a favor de toda la población que lo necesita; es por ello que el Ejercicio Profesional Supervisado se realizó con la población que atiende la clínica de Psicología de dicha institución antes descrita, en el periodo de febrero a noviembre de 2003.

Se brindó una atención a Nivel Primario que constituye el primer contacto de la población con la red de servicio de salud, a través de los establecimientos y acciones comunitarias contempladas en el conjunto de servicios básicos de salud; y de Nivel Secundario que desarrolla con relación a la población y el ambiente, un conjunto de servicios ampliados de salud dirigidos a solucionar los problemas de las personas referidas por el primer nivel a través de los tres subprogramas: Servicio, Docencia e Investigación.

El Subprograma de Servicio se atendieron a personas de todas las edades desde niños de 3 años hasta ancianos de 80 años que se presentaban a la clínica porque necesitaban ayuda, remitidos por los médicos del Clínica Primero de Julio, de personas que ya habían asistido a la misma o maestros (en cuestión de niños). El procedimiento que se realizaba era una primera entrevista, juntamente con observaciones, análisis del problema planteado, reunión de datos tanto personales como históricos, se emitía un diagnóstico en base a ello se trazó un plan terapéutico.

El subprograma de Docencia se enfatizó mucho a la orientación, educación y entendimiento de temas de suma importancia según el Ministerio de Educación que se debería llevar a cabo para las escuelas como es la Salud Mental, Violencia Social y Educación Sexual para los grados más elevados para fomentar una educación integral dentro del alumnado y Profesores.

Se realizaron diversidad de actividades: entre ellos con escuelas en el grado de 6to primaria con un total de 672 alumnos de las escuelas ; Dario Gonzalez, Escuela Panamericana, Escuela Idígoras Fuentes, Escuela Monteverde teniendo actividades periódicas con los niños por semana, así como también con los maestros y directores y padres de familia de cada plantel para una educación integral. En la Clínica Periférica se realizaron actividades con un promedio de 80 trabajadoras del sexo con un programa de Profilaxis, así como además con un grupo de 22 Comadronas y Voluntarias de Salud, y con la introducción de un nuevo grupo que fue el Laboral de la Clínica Periférica Primero de Julio con un total de 75 participantes cada mes. Con temas abordados de Salud Mental, Violencia Intrafamiliar, de Genero, Social y Sexual, Derechos de los Niños y de la Mujer, Patrones de Crianza.

El Subprograma de Investigación se realizó con el grupo Laboral de la Clínica Periférica Primero de Julio, ya que anteriormente no se había prestado atención a este grupo de personas y que si observamos son un pilar muy importante en nuestra sociedad. Se observó la falta de interés por parte de los trabajadores al plantel y no por su trabajo en sí sino por la poca atención hacia ellos en cuestión de recreación y de tener un espacio espacialmente para ellos. Se realizó un plan de trabajo con objetivos muy establecidos en donde la prioridad sería el mejoramiento a su entorno de trabajo, por ello se formuló talleres, conferencias, evaluaciones de cada uno para expresar su sentir y su cuestionamiento a muchas interrogantes en torno al trabajo y como se podría manejar más acorde a su estilo de vida y mejorar su entorno laboral.

Introducción

El Ejercicio Profesional Supervisado es un preámbulo a la obtención de un título; pero esto es un preámbulo a obtener una información explícita de lo que es y debe ser un estudio de campo de donde se está realizando nuestro trabajo. Es muy fácil escribir y plasmar en unas cuantas palabras lo que se hizo y lo que se pretende hacer. En esta ocasión lo que se pretendió es enseñar lo que es la realidad Guatemalteca es por ello que hacemos este ejercicio, plasmar en este informe lo que se vio, se sintió y lo que se observó en el recorrer de un lapso de tiempo.

Guatemala está pasando por una transición difícil en toda su historia desde el punto económico, social y político. Pero el que acapara constantemente todos los medios de comunicación escrita, radial y por televisión es de la violencia que estamos siendo objeto, de grupos delincuenciales que cada vez se apoderan de las calles y de toda la región guatemalteca. Es por ello que aumenta el miedo, el descontento de cada guatemalteco, de niños, jóvenes y padres de familia que cada día tienen que lidiar con el temor de llegar con bien a sus hogares, sin ser atacados por personas desconocidas.

La Clínica Periférica tiene la responsabilidad de atender a toda persona que requiera de su asistencia médica pero también, cuenta con la clínica de Psicología que es la que se encarga de los problemas que cada día aqueja más y más a nuestra sociedad, con atención a niños, jóvenes y gente adulta, la clínica también ha enfrentado un nuevo reto. Todo el personal que labora en la Clínica Periférica Primero de Julio, ya que la visión que se tiene en los centros de salud es de que solo el agente externo es el atendido y claro está que es de suma importancia; pero dónde queda el agente interno, se ha preguntado alguna vez si ellos también no necesitan de ayuda psicológica y orientación sobre problemas y conflictos que los puedan aquejar por el diario vivir, la sociedad está afrontando serios problemas sociales en donde todo trabajador, ya sea privado o público, tiene que lidiar con problemas económicos, políticos y el que preocupa constantemente la violencia y este último es el que más conflicto interno causa en todo trabajador, y servidor público. Es por ello que el informe está basado en su mayoría del trabajador y el mejorar su círculo de trabajo.

Como se menciona anteriormente el Trabajo Profesional Supervisado llena ciertos requisitos en los cuales como profesional es factible participar en todas las áreas de la Psicología como lo es en lo Comunitario, Clínico, Pedagógico y Laboral el cual cada uno tuvo sus propios programas en donde se trata de concienciar a la sociedad guatemalteca en especial el área de Mixco y Primero de Julio que fue con la población que se trabajó en las distintas áreas ya mencionadas, en donde se observa un mayor interés por seguir recibiendo el servicio de ayuda para una mejor salud mental que es la prioridad para clínica de psicológica.

Al concluir el EPS es importante la promoción y la divulgación que toda persona que trabaja en un institución publica, debe de ser tomada en cuenta para que obtengan un espacio importante dentro de una política de Estado en donde pueda crearse un esfuerzo de todos, para quienes trabajan y desean un mejor ámbito laboral.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

1.1. MONOGRAFÍA DEL LUGAR:

Mixco anteriormente estaba asentado en el Valle de San Martín Jilotepeque, en un vasto territorio cortado por barrancos. No se conoce la fecha exacta de su fundación en este lugar, en una serie de investigaciones arqueológicas y de historia que sus construcciones fueron realizadas en el siglo XIII. El nombre real de Mixco se le conocía como Mishcu, que significa “Lugar de Niebla”¹ y hay otras versiones de su nombre original. Se dice que fueron los españoles los encargados de fundar esta antigua ciudad o municipio la cual fue fundada en el año 1,526 y es el Mixco que se conoce hasta el día de hoy.

El Municipio de Mixco, pertenece al Departamento de Guatemala, se encuentra a una distancia de 17 km. de la Ciudad Capital. Cuenta con una extensión territorial de 99 kilómetros, limitada al norte con Chinautla, al occidente con San Lucas, Santiago y San Pedro Sacatepequez y al sur con Villa Nueva y Guatemala.

Población

Su población es muy trabajadora y por lo general trabajan en empresas de la ciudad y algunas existentes en el municipio o lugares aledaños. Sus productos que son originarios son el maíz, frijol, carne de marrano, y siendo uno de los principales en producción de chocolate. En el nivel Educativo se puede observar desde personas que no sabe ni leer ni escribir hasta personas que cuentan con un título universitario. Cuenta con una Clínica Periférica que antes era más conocido como Centro de Salud, estas son algunas de las reformas

¹ MONOGRAFÍA DEL MUNICIPIO DE MIXCO, recopilación de varios autores. 1997.

que a habido en esta región, así como también cuatro puestos de salud, clínicas médicas privadas y dispensarios privados no gubernamentales.

Servicios de Salud y Educación

Cuentan con varios centros educativos públicos y privados que atienden desde el nivel primario hasta el nivel diversificado, siempre adecuándose al bolsillo de la población. Cuenta con todos los servicios públicos como agua potable, electricidad, telecomunicaciones y abundante transporte, centros de recreación como comerciales, cines restaurantes e innumerables tiendas, librerías, fotocopadoras y toda clase de servicio mecánico industrial y profesional.

COLONIA “PRIMERO DE JULIO”

La Colonia Primero de Julio fue fundada en 1967 durante el gobierno de Julio Méndez Montenegro, para atender las necesidades de vivienda y así poder extender el municipio de Mixco. Esta fue una de las primeras colonias que surgieron con planes de financiamiento a largo plazo hasta para 15 a 20 años. Fueron construidas por el Instituto Nacional de la Vivienda, con un plan de patrimonio familiar. Rodeada por el barranco las Guacamayas y por otras colonias que fueron proliferando lo que hoy por hoy conocemos el Municipio de Mixco y sus alrededores. Colindando con las Colonias Lo de Bran, Santa Marta, El Milagro, Belén, Belencito, Bosques de San Nicolas. Sin olvidar que ya esta además dividido por zonas como pro ejemplo: Zona 4 de Mixco que existen una serie de colonias o Zona 5 o 6 de Mixco.

Composición Poblacional

La Colonia Primero de Julio tiene aproximadamente 19,505 habitantes los cuales según las investigaciones se dividen en: 2,711 niños 0 a 6 años, 2,541 de 7 a 14 años, 13,123 de 15 a 64 años y de 65 y más 1,130 personas. Es una población muy trabajadora

en donde el 70% de las mujeres son conjuntamente con sus esposos el soporte económico de los hogares.²

Sus áreas de recreación y deportes cuentan con canchas para el juego de basket ball y foot ball y algunos juegos para niños pequeños que con la ayuda de vecinos y de la misma municipalidad pues los construyen ya sea de hierro y madera o de cemento. Haciendo que los parques se vean bien y atraigan a los niños principalmente. Además cuenta con mercados en las distintas arterias de las colonias proporcionándole a los habitantes la facilidad de comprar el consumo diario y algunas otras cosas no tan elementales.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN U ORGANISMO REQUIERIENTE

La Clínica Periférica Primero de Julio ubicada en la 5ta Ave. “e” 13-76 Zona 5 de Mixco Colonia Primero de Julio, pertenece al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Fundada el 31 de Agosto de 1,991, bajo la dirección de la Doctora Nancy Pezzarossi de Calderon, quien el 15 de Febrero de 1,994 funda la Maternidad Cantonal y el 4 de Marzo de 1,997 se inauguró la Emergencia de 24 horas.

El trabajo que realiza la Clínica Periférica se basa en lineamientos del Plan 2000-2004 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, orientándose a :

- ❖ Mejorar las condiciones de salud de la población guatemalteca, especialmente el grupo materno infantil, los pueblos indígenas y la población migrante y a las escuelas brindándoles asesorías psicológicas para escuelas saludables.
- ❖ Reducir mortalidad materno e infantil el cual ha disminuido considerablemente desde 1995.

² Informe de EPS, Karina Velazco, 2001.

- ❖ Con una cobertura bastante amplia de los servicios básicos especialmente con madres y niños, escuelas brindándoles asesoría a toda la población tanto a niños , maestros y padres de familia.
- ❖ La elevación de cobertura de inmunización contra la poliomielitis, sarampión, hepatitis B. Con jornadas de vacunación dispuesto según el Ministerio de Salud Pública.
- ❖ Descentralizar la conducción de los distintos niveles de atención, impulsado el mejoramiento y modernización de los servicios de salud, asegurando la existencia de programas y servicios al nivel comunal, debidamente coordinados e integrados.

Objetivos de la Institución

Ser una institución que brinde una Asistencia Pública y Social en donde debe cumplirse los objetivos propuestos por todos sus colaboradores y no entorpecer su procedimiento para brindar un mejor servicio a la población guatemalteca.

Objetivo General

- ❖ Es la Protección , recuperación y rehabilitación de la salud para la población que asisten a la Clínica Periférica Primero de Julio.
- ❖ Mejorar las condiciones de Salud de la población guatemalteca, especialmente en el grupo materno infantil, los indígenas y la población migrante.
- ❖ Ampliar la cobertura de los servicios básicos de la salud en toda Guatemala, en las áreas rurales y asentamientos.
- ❖ Reducir la mortalidad infantil y materno en un 50% o más del índice observado en 1995.
- ❖ Elevar la cobertura de inmunización contra la poliomielitis , el sarampión , hepatitis A y B por arriba de un 90% en la población atendida, mantener el estándar de atención en la vacunación de estas enfermedades todos los años.
- ❖ Impulsar el mejoramiento y modernización de los servicios de salud, asegurando la existencia de programas y servicios para toda la comunidad y de grupos que necesiten de la atención de los mismos.

Objetivos Específicos

- ❖ Cumplir con las políticas gubernamentales de salud.
- ❖ Atender a la población asignada a la Clínica Periférica, que comprende las zonas 1, 4, 5 y 11 de Mixco y la Zona 19 de la Capital.
- ❖ Mejorar el estado de la población en general, en las áreas físicas y psicológicas.
- ❖ Proporcionar programas de prevención de salud comunitaria a la población.

Funciones

Básicamente están enfocadas en brindar un servicio completo en donde los programas que se brindan son en especial la prevención y promoción y educación de la salud en general tanto física como mental involucrando a las escuelas de la zona , agentes comunitarios (comadronas , voluntarias que llevan la información y constituyen la proliferación de la buena información) esto es una atención primaria. Y además proporcionando una atención médica mediante consultas, laboratorios, sala de emergencias y psicológica mediante terapias individuales y grupales como también sienten agentes de información a grupos determinados.

Organización

Actualmente la administración está integrada por:

Directora: Dra. Consuelo Nicté Pérez de Rojas

Secretaria: Sra. Sonia Valenzuela

Jefe de Personal: Sr. Marco Tulio Sánchez

Jefatura de Enfermeras: E.P. Dalia de Ríos, Hilda Hernández

Además se cuenta con un equipo interdisciplinario llamado Equipo Técnico, compuesto por los jefes de cada disciplina: médicos, Directora de la Clínica quien es la coordinadora , técnicos en saneamiento ambiental, enfermería, médico coordinador del centro de urgencias, médico coordinador del programa Escuelas Saludables, estadígrafa, odontólogo, psicóloga y trabajadora social. Su labor consiste en planificar y ejecutar la

evaluación de las estrategias que deben hacer para la prevención y promoción de la salud tanto dentro de la Clínica como en la comunidad y zona. Este equipo trabajo en conjunto con el Ministerio de Educación ya que es la comunidad escolar la elegida para multiplicar los esfuerzos en la prevención de enfermedades y la promoción de la salud.

El Departamento de Psicología tiene un equipo que se conforma con la encargada del departamento con practicantes de psicología de la universidad de San Carlos en lo cual se diseña una serie de programas para la promoción y ejecución del plan de trabajo aprobado en equipo.

Descripción Física

La estructura es un Edificio de dos niveles, sólida sus paredes son de block, el techo es de terraza, cuenta con los servicios de agua potable, energía eléctrica, líneas telefónicas, sanitarios tanto para el personal como las personas que lo visitan a diario. A continuación se mencionan en las áreas que esta dividido el edificio.

Planta Baja

- ❖ Área de Consulta Externa: Que se encuentra en la planta baja del edificio, donde se presta los servicio de: Trabajo Social, admisión, consulta de medicina general, ginecología, enfermería, salud reproductiva, pediatría, odontología, psicología e hipodermia. Y cuenta con una sala de espera bastante amplia con bancas de madera con servicios sanitarios y con portero para que hay un mayor orden a la hora de entrar.
- ❖ Área de Emergencia: Cuenta con sala de espera, clínica de consulta, enfermería, clínica de yesos y suturas, clínica de hipodermia, encamamiento, bodega y servicios sanitarios para los colaboradores.
- ❖ Área Médica: Se cuenta con Médicos especialistas en cada rama a tratar en la clínica periférica, laboratorios en donde se realizan los distintos análisis referidos por los médicos, farmacia interna, rayos x.

Planta Alta

- ❖ Se encuentran las oficinas más importantes como la del Directora de la Clínica, Secretaria, Auditorium en donde se llevan a cabo las distintas actividades coordinadas durante el mes, administración, clínica psicológica y servicios sanitarios para el personal.

Area de Maternidad: Cuenta con su propia administración, encamamiento, equipo de trabajo y personal.

Área de Estacionamiento: Solamente para la personas que laboran en la clínica.

Población que Cubre la Clínica Periférica Primero de Julio

Zona 5 de Mixco

Primero de Julio
Santa Marta.

Zona 19

La Florida

Zona 3 y 4 de Mixco

Valle Del Sol
El Rosario, San Jorge.
Monte Verte
Montserrat I y II

Zona 11 de Mixco

Tulam Zu
Monte Real I, II y III
El Naranjo
Bosques de San Nicolas
Colinas de Minerva
Villa de Minerva
Planes de Minerva

Valle de Minerva
Jardines de Minerva
Lomas de Minerva
Lo de Fuentes
Primero de Mayo.

Servicio que Brinda

Planificación Familiar: Se le da orientación a los niños, jóvenes y adultos sobre la importancia de la planificación familiar, los métodos anticonceptivos que existen, orientación a las parejas sobre el embarazo y los riesgos tanto para la madre como para el niño.

Medicina General: Se cuenta con médicos especializados que atienden enfermedades comunes, control del embarazo como también a niños, jóvenes y adultos.

Hipodermia: Se atienden cirugías menores, lavado de oídos, retiro de puntos, vacunación a niño, jóvenes y adultos, vacunación de embarazos (toxoidetética).

Odontología: Se realiza limpieza dental, fluor, extracción de muelas a niños, jóvenes y adultos.

Pediatría: Control de Niño Sano menor de 3 años y atención de enfermedades en niños recién nacidos aproximadamente hasta los 12 años de edad.

Ginecología y Obstetricia: Tiene a su cargo el control prenatal y postnatal de la mujer embarazada, papanicolau y tratamiento de enfermedades de la mujer.

Profilaxia Sexual: Se les brinda atención a las trabajadoras del sexo, exámenes ginecológicos , papanicolau, exámenes de laboratorio para detección del ETS o VIH y programa de orientación brindado por el departamento de psicología.

Saneamiento Ambiental: Se realizan visitas a establecimientos públicos, apoyo a equipos multidisciplinarios en las actividades de prevención organizadas por la clínica: como las jornadas de vacunación a niños, de perros.

Psicología: Se brinda atención de terapia individual, se brindan programas a profilaxia sexual, comadronas y voluntarias, se les brinda asesoría a las escuelas por medio de escuelas saludables, a maestros, padres de familia y este año se incorpora al área laboral.

La Atención a la demanda poblacional se realiza por medio de:

- ❖ Registro Clínico (Historia Clínica)
- ❖ Registro diario de consulta (Sigxa)
- ❖ Análisis mensual de las cinco causas de morbilidad.
- ❖ Detección de alto riesgo.
- ❖ Visita domiciliaria (se es necesario).
- ❖ Apertura y seguimiento de casos.
- ❖ Referencia a otras instituciones de los otros casos.

1.3. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA POR EL EPS

La población que visita la Clínica Periférica Primero de Julio la componen con distintos grupos étnicos, de escasos recursos, de las colonias aledañas a la clínica y además vienen de los municipios vecinos con los que colinda mixco.

Subprograma de Servicio

Las edades de la población a trabajar no hay distinción se reciben de los 0 a los 100 años o más. Ya que es un servicio público el cual es gratuito y hay mucha demanda en nuestro campo.

- ❖ Se tratan a niños de 0 a 12 años con aspectos relacionas a su conducta y carácter, rendimiento académico, estimulación, agresividad, ansiedad, y con problemas nasales en la mayoría de ellos problemas de las vías respiratorias.
- ❖ Se trabaja con jóvenes o adolescentes de 13 a 17 – 18 años los cuales se les debe prestar mucha atención ya que están en su etapa de desarrollo de las dudas y problemas relacionados con su conducta y con problemas aún de aprendizaje. Los cuales contribuyen a un sin número de jóvenes con desintegraciones familiares, abusos sexuales, abuso domestico y problemas económicos.
- ❖ No olvidando nuestra población Adulta, de clase social media baja las cuales tienen a su responsabilidad el cuidado de la casa, hay mucha de ellos que la mayor población que nos visita son mujeres, con una escolariedad baja y media estos nos indica que son pacientes que no han terminado su primaria o con la educación más elemental a lo mucho que han podido aspirar es al título medio. Con una gran responsabilidad económica pero preocupados por su salud mental y la de la familia en general. La población que se atiende están entre las edades de 0 a 75 años buscando una ayuda profesional, y ahora y también atendiendo a la población de la Clínica Periférica que se está trabajando conjuntamente con Salud Mental del Ministerio de Trabajo, que apoya el programa que se está llevando a cabo en la Clínica Periférica Primero de Julio.

Subprograma de Docencia

Niños y Adolescentes de Escuelas escogidas por el equipo técnico en conjunto con el Ministerio de Educación

- ❖ Escuela Panamericana ubicada en la Colonia Primero de Julio Zona 5 de Mixco, cuenta con población de solo niñas que hacen un total de 578 niñas desde primero hasta 6to grado. Trabajando al 100% de sus maestros, asistencia regular y constante por parte del alumnado.
- ❖ Escuela Dario González ubicada en la Colonia Primero de Julio, cuenta con población mixta de niños y niñas teniendo en su mayoría el 60% de alumnado femenino, haciendo la observación que ya hay adolescentes que pasan de los 15 años.
- ❖ Escuela Monde Verde Ubicada en la Colonia Monte Verde Zona 4 de Mixco, con una población solamente de alumnado femenino con un total de 610 alumnas. Con irregularidad en asistencia por problemas a nivel magisterio.
- ❖ Escuela Idígoras Fuentes Ubicada en la Colonia Santa Marta Zona 5 de Mixco. Contando con alumnado solo varones con un total de 598 alumnos.

Todas las escuelas cuentan con dos jornadas tanto matutina como vespertina. Aunque en este año se hace la observación que el ciclo escolar estuvo bastante irregular por las múltiples manifestaciones y sesiones que se tuvo todo el magisterio en conjunto con el Ministerio de Educación por problemas de administración y la poca ayuda y fondos para cada escuela en fin todo esto contribuyó al atraso del año escolar perjudicando a todo el alumnado ya que se presentaron hasta mediados de marzo a estudiar atrasando todo el sistema escolar, alterando en su mayoría los programas que se tenían para realizar con todo el alumnado.

Además se trabajó con padres de familia en conjunto con los maestros de cada Escuela en la cual en su mayoría solo se contaba con la presencia de mujeres y poca asistencia de hombres, ya que en su mayoría tenían que trabajar y se disculpaban diciendo

que no les brindaban el permiso para participar o acudir a los talleres y conferencias que se realizaron especialmente para ellos para mejorar la relación padres e hijos, y crianza con cariño. Es una población de escasos recursos que viven al día y muchos de los padres trabajan los dos para tener un mejor ingreso y son pocas las mujeres que son amas de casa y conviven muy poco con sus hijos por la misma situación.

Trabajadoras del Sexo: Se contó mes a mes en un programa especial elaborado año con año para mejorar la calidad de servicio para este grupo, haciendo un cambio de metodología ya que en años anteriores se había manejado muy rutinario y no se tenía la participación activa de los participantes. Las personas que asisten a este grupo son 70 mujeres y 6 hombres, que son trabajadoras del sexo muchas de ellas provenientes de El Salvador, Honduras y Nicaragua, encargados de los bares, dueños, meseros y porteros. Este grupo en particular se caracteriza de que para el departamento de psicología es de carácter obligatorio impartir las capacitaciones en conjunto con otras instituciones de ONG por parte del Ministerio de Salud.

Comadronas y Voluntarias: Comprendido por 18 comadronas y en pocas ocasiones se trabajo con voluntarias ya que el grupo se trabajó por separado con otra jefatura. Son personas que apoyan a la Clínica Periférica con atención a madres embarazadas con partos y programas de salud dentro de la comunidad. Las comadronas coordinadas y capacitas por personal médico de la Clínica periférica con quienes llevan el control de los partos que atienden . Tienen un nivel socioeconómico bajo y de poca escolaridad, algunas hacen actividades adicionales.

Subprograma de Investigación

Con todo el personal que labora en la Clínica Periférica Primero de Julio, ubicada como se menciona anteriormente en la Colonia Primero de Julio del Municipio de Mixco. Cuando se menciona con todo el personal se contó con la participación desde la Directora de la Clínica hasta la persona encargada de la limpieza del lugar interactuando mes a mes. Son personas

de servicio público algunas son provenientes de colonias de la zona y con plazas rotativas son de colonias como la zona 21 Colonia Justo Rufino Barrios, Zona 18, Zona 7 Colonia Villa Linda, Zona 11 entre otras las cuales prestan sus servicios profesionales, como enfermeras, médicos, laboratoristas secretarias y servicio de limpieza.

CAPITULO II

REFERENTE TEORICO METODOLOGICO

2.1. Abordamiento Teórico Metodológico

Contexto Historico

Desde sus inicios Guatemala ha venido construyendo una historia llena de anécdotas en las cuales hay mucho por contar. Si iniciamos desde su conquista en la que un grupo de aventureros tocaron tierra guatemalteca, supieron que era una tierra milagrosa llena de riquezas en sus suelos, con su gente sencilla pero con todo el deseo de seguir trabajar y llenar de riqueza su suelo.

Para el territorio que era Guatemala pobre en metales preciosos, los privilegios giraban en torno a la concesión de tierras y el dominio sobre los indios para obligarlos a trabajarlas. Desde allí se comienza la explotación de nuestra gente, que trabajó algo que eran sus propias tierras. Pero personas ajenas a nuestro país se encargaron de ir quitando nuestras propias costumbres indígenas sin preguntar, sin saber que eran la riqueza más grande que nuestra patria podía tener. “Nadie viene al mundo con una conciencia de clase ya formada, está se forma según van siendo reconocidos como propios los intereses del grupo social en que se vive”³.

El pensamiento de los conquistadores era si se tenían metales preciosos, pero si había extensiones enormes de tierras y lo más importante, se tenía la mano adecuada para trabajar todas esas tierras que eran nuestros indios. Es en ese momento de la historia y todo lo que la envuelve que es desde allí que viene la explotación de nuestra gente, solo importando su mano de obra, que pueden hacer; sin importar lo que requerían emocionalmente y si se enfermaban; eso no estaba en el léxico de los que vinieron a conquistar solamente les importaba el provecho que podían obtener de toda esa gente sencilla son los inicios de una explotación y el doblegar a nuestra gente a quedar callada sin exigir ni hablar de sus deseos y necesidades.

³ La Patria del Criollo, Edición en Marcha, 13 edición México 1994.

Guatemala es un país de contrastes y muchas contradicciones, situado geográficamente en el centro de un gran continente como lo es América Latina, bañado de riquezas de nuestros indígenas, nuestros antepasados que han luchado mucho. Somos una nación de carácter multiétnico, pluricultural y multilingüe, dentro de un estado emergido de las fuerzas liberales en Centroamérica. Nuestra bella Guatemala ha tenido hermosas y dignas épocas desde la milenaria cultura maya, pasando por toda su conquista he independencia hasta nuestro días. No todo se puede escribir como malo, así como ha habido momentos de gloria se ha vivido momentos de duros encuentros y malos momentos para nuestra nación. Entre esos momentos; primero su independencia tener voz y voto para hacerse contar con una sociedad en donde lo importante era el dinero o la riqueza que podían obtener de cualquier manera, revoluciones por ideales y la tenencia de tierras y territorios. No olvidando el enfrentamiento armado,. ¿Por qué un sector de la población recurrió a la violencia armada para alcanzar el poder político? ¿Cómo explicar los actos de violencia, de diversa intensidad? ¿Por qué la violencia y ese enfrentamiento por más de 35 años?. Transcurre el tiempo y cada vez más se hace más difícil responder a tantas interrogantes y que talvez, para muchas no hayan respuesta alguna. “Los ojos de los enterrados se cerrarán juntos el día de la justicia, o no los cerrarán.”⁴. Estos nos indica que hay mucho por hacer para la reconciliación con nuestra nación y con nosotros mismos. Solo conociendo la verdad de los sucedido será más fácil alcanzar la reconciliación nacional, para que todos los guatemaltecos podamos en el futuro vivir en una autentica democracia.

Tenemos la creencia y la cual es totalmente falsa que el fin justifica los medios, pero todo por lo que nuestra Guatemala ha pasado no justifica que haya vivido dolor, muerte, violencia y tristeza. Han sido bombas que han venido explotando aisladas alrededor de una muy grande y que todo encierra la violencia que ha venido acumulando mucha de nuestra gente y que de un momento explotará la más grande y no vamos a poder controlar. Todo esto entra en el marco externo ya que todo lo que vivimos tiene siempre influencias externas en donde si no se tiene un dominio de la situación, son las situaciones que se salen de nuestro control. Y es allí donde, interviene la violencia que viene creciendo como un

⁴ Guatemala, Memorias del Silencio, Monseñor Juan Gerardi, Pág 14, 1998.

árbol enorme que al final de su crecimiento, serán tan fuertes sus raíces que no podremos arrancarlas y eso es lo que se está convirtiendo nuestra sociedad, en una violencia enraizada y que difícilmente la podremos arrancar o eliminar.

Contexto Económico

Guatemala vive momentos bastante difícil es con una deuda externa tremenda, con índices de pobreza que alcanzan ya el 50% de nuestra población con una inflación del 75% y el aumento a la canasta básica. Es una crisis que no logra salir desde el año 1979⁵. Un conflicto armado que agudizó la pobreza en nuestro país y que nos estamos enfrentando a una agudización de sobrepoblación en nuestra metrópoli, en la cual ha imperado la violencia que cada vez más esta acabando con el descanso de nuestra población, aunado a eso secuestros, robos, carteles de droga, y la enfermedad social las maras que cada vez son más incontrolables, aunque el gobierno en conjunto con otros gobiernos centroamericanos tratan de dar un alivio no han podido y todo esto incrementa los índices de criminalidad en nuestro país disminuyendo la tranquilidad y el desasosiego de nuestra población.

Otros de los problemas que aquejan a nuestro país es el desempleo, ya que empresas extranjeras no han querido invertir en Guatemala por la violencia tan alta y con el alza de intereses a aranceles y a materias primas para la elaboración de ropa etc. Las cuales los empresarios han tenido que verse con la necesidad de cerrar o invertir en otros países siempre velando por su seguridad económica, y Guatemala no tienen la solvencia para brindárselas y no darles la confianza que necesitan para invertir en nuestro país.

Es por ello que nuestra población ha sido afectada en todo su contexto económico, social y político es por todo eso que estamos siendo presos de inconformidades por parte de la población y eso incrementa nuestra violencia.

Violencia Social

Lo que equipara a todas las sociedades de consumo es el aumento incesante de la violencia y su extensión a todos los estratos sociales y a todas las áreas de la convivencia.

⁵ GUATEMALA EN CIFRAS, Pág. 21 Global InfoGroup, 1999.

Mientras la violencia real se agiganta en silencio, día a día envenenando las relaciones familiares y destruyendo las tendencias solidarias de la gente, violencia mediática usa la crónica roja nacional y las catástrofes del mundo para embotar la sensibilidad colectiva.

“La violencia desde el enfoque Psicobiosocial, es toda fuerza que impide, limite o distorsiona la actividad de un organismo en pos de la satisfacción de sus necesidades tanto en el plano físico, como psicológico.”⁶ Mientras la violencia es individual y esporádica no altera los perfiles sociales ni alarma a nadie, pero cuando se hace endémica, todo el mundo se siente amenazado y la sociedad entra en crisis.

A partir de la década de los 50 el proceso de descolonización se profundizó, entre otras razones, porque la experiencia norteamericana en América Latina, había demostrado que era más rentable, domar y explotar económicamente un pueblo, permitiéndoles una soberanía formal, que invadirlos colonialmente. La catástrofe del 11 de Septiembre no fue un rayo en un mar en calma y el genocidio de los iraquíes es consecuencia de la descomposición social norteamericana y no un producto del 11 de Septiembre. La ola de violencia venía creciendo en todo el mundo desde el desmoronamiento de la Unión Soviética: masacres étnicas en África y los Balcanes, expediciones punitivas contra Somalia, bombardeos sobre Irak etc. Según la ONU en todo el mundo mueren diariamente 50,000 niños menores de 5 años por hambre o por falta de asistencia médica. Aproximadamente 1,000 millones de personas agonizan con menos de un dólar diario. Uno de cada ocho personas en el mundo, no pueden obtener alimentos, pero el proceso de globalización no solo está depauperando a los países pobres sino está afectando también a los países industrializados ya que estos pasan hambre. Todos esto son expresiones de la violencia y su aumento incesante, ya que esta catástrofe no se debe a desastres naturales, sino que es impuesta por las metrópolis que dirigen la economía mundial. Al intentar comprender la psicodinamia de la violencia, es necesario conocer los mecanismos psicológicos que subyacen a una acción violenta. “El ejecutor de la violencia siempre es una persona solitaria o en grupo, en pareja o multitudes, es el individuo el que concreta aunque esté condicionado por el sistema que lo manipula”⁷

⁶ Familia, Consumo y Sociedad, Dr. Ramírez Augusto, España 2001.

⁷ Consumismo Familia y Sociedad, Dr. Ramírez Augusto, España 2001.

Las devociones y los prejuicios, las fobias y las adicciones, los odios raciales y los fanatismos son grabados en el psiquis del niño en sus primeros 12 años de vida. A partir de allí la sociedad refuerza o debilita estas huellas, o predisposiciones en cada uno. Estos patrones de reacción son lo que permiten la manipulación colectiva, son los que permiten a las elites que dirigen los estados, empujar a las masas hacia la carnicería o la inmolación. La violencia que hoy enluta el mundo es producto de una opulencia represiva. Los erróneos valores que un sistema social diseña, puede conducir a la colectividad hacia frustraciones crecientes y gratificaciones dañinas, que eleven los niveles de tensión y desesperanzas, más allá de lo soportable, así, el aumento de la violencia social es el resultado de los altos niveles frustracionales.

Salud Mental que se deba tener dentro de un ámbito en donde día a día debemos brindar un servicio y no tratar de involucrarnos con conflictos externos. Estamos ya en el siglo XXI con más de seis mil millones de seres humanos poblando este planeta, con muchas de las grandes interrogantes que la humanidad se ha planteado ya resueltas y otras por resolver, aun nos encontramos con estilos o modelos de vida tan variados que algunos no aparentan ser parte del conjunto central. Alrededor del mundo las distintas culturas ya sea occidentales o anglosajonas tiene cierta forma de ver su salud mental, la cual no se sabe en su totalidad cuales están dentro de lo normal o lo anormal de una buena salud mental. La salud mental está enfocada en darnos una vida mental y física saludable para que nuestras relaciones tanto humanas como públicas sean saludables en todo ámbito. Así también, el grupo social en el que se interactúa, es decir los demás, se considera la adaptación de cada persona y por ende su salud mental. Además es de establecer que la economía es otro punto que llega a estabilizar o no a las personas, se involucra paulatinamente una ansiedad difícil de controlar por la falta de la economía. además como nuestro entorno social se está amenazado constantemente por la variabilidad y lo difícil de la economía, la falta de empleo y el encarecimiento de todas las cosas que se consumen a diario, es allí donde el individuo pierde su salud mental y su estabilidad económica.

La Personalidad y Salud Mental

La personalidad es “La organización dinámica del individuo en sus esfuerzos por ajustarse al ambiente”¹ La personalidad es nuestro sistema operativo, contiene nuestro individual programa de vida. Sus elementos constitutivos son: Organismo, herencia, temperamento, carácter, estructura mental y mentalidad y otros que nos permiten los rendimientos que dan a su vez el nivel de salud, adaptación, eficiencia.

La Personalidad y sus ajustes es la configuración del modo de sobrevivir en este mundo, tanto en el ámbito físico y material como social. Quizá la mayoría de las personas lograrán un buen ajuste a lo largo de su vida. Un buen ajuste es sinónimo de Salud Mental. Un buen ajuste nos permite vivir armoniosa, eficaz y felizmente. Estos tres elementos: Armonía, eficacia y felicidad, son un buen instrumento conceptual para que cada quien determine su nivel de salud mental.

La higiene mental como las actividades y técnicas que estimulan y conservan la Salud Mental los propósitos que se han realizado son el prevenir los trastornos mentales, preservar la salud mental individual y colectiva, tratar a los enfermos mentales. La higiene mental está fundamentada con los siguientes requerimientos:

- ❖ Respeto hacia la personalidad propia y la de los demás.
- ❖ Reconocimiento de las limitaciones propias y ajenas.
- ❖ Apreciación correcta de la importancia de la sucesión causal en la conducta.
- ❖ Entendimiento de que la conducta es una función de todo el individuo, y
- ❖ Conocimiento de las necesidades básicas que motivan la conducta.

Autoestima y Violencia

Se presenta un marco referencial sobre dos palabras importantes a tratar que es la Autoestima y Violencia, y que son de suma importancia el saber de su significado ya que debemos partir de una buena raíz para poder llegar a la calidad de fruto al cual queremos explorar.

Debemos partir que la Autoestima es un conjunto de sentimientos que uno tiene acerca del mayor o menor valor de su propia persona. La autoestima elevada aporta equilibrio

personal, mientras que la escasa autoestima provoca mayor vulnerabilidad emocional. Es por ellos que nos interesa mucho el que una baja autoestima conlleva una serie de relaciones, y es aquí en donde se ve involucrada la mente humana y como punto de azote la sociedad que nos rodea. Es por ello que siguiendo como un punto de vista derivado de un cúmulo de conductas, es aquí donde se introduce el aprendizaje social; donde se ofrece en todo tipo de comunicación un contenido saturado de violencia. Ahora nos preguntamos ¿Qué es violencia?, es una calidad de violento, modo de actuar a través del cual se expresa la ira de forma impetuosa, es donde se introduce sin lugar a duda la agresión que es como el síntoma más importante de la violencia. Debemos saber que la agresión es una conducta social aprendida por medio de la observación e imitación de modelos, y al ser recompensados por comportarnos agresivamente. La agresión tiene sus gratificaciones. Desde este punto de vista, la actividad emocional agresiva motiva la agresión, pero su ocurrencia dependerá de que esperemos ser recompensados por ellos.

Estamos inmersos en un mundo violento, como ya se mencionó anteriormente estamos saturados por todos los medios de violencia en todo sentido. Es un proceso que se ha venido dando con el transcurso del tiempo y estamos muy influenciado por medios externos, como por ejemplo; las películas, noticias aún en canciones que solamente nos hablan de hacerle daño a otros o a nosotros mismos.

Ninguna teoría ha logrado una respuesta de lo agresivo o lo violento que puede ser un ser humano; la concepción de la agresión como liberación de energía por su circularidad y la concepción de la agresión como habilidad por su amplitud. Son conductas aprendidas por el entorno. Una persona con una baja autoestima es muy vulnerable a cualquier síntoma o signo que le pueda cuasar daño y anda en busca de satisfacción y de alimentar sus instintos, es por ellos que el ser violento y al serlo encuentra una satisfacción que tanto ha buscado es allí donde se empieza a desatar el nudo y se convierte en cadena. Es una activación emocional negativa, cada día en la sociedad en la que vivimos estamos cada vez más vulnerables y los más sensibles a ello son los niños y los jóvenes y respaldados en su mayoría por gente adulta, por qué por gente adulta, porque en muchos casos ellos; padres de familia son los iniciadores de una baja autoestima en los niños y los inducen a ser agresivos y blanco fácil para muchos que andan en la calle inyectando la violencia existente en nuestro país.

Como todo es un gran proceso que se inicia desde una semilla y luego se convierte en árbol ese árbol da frutos y depende de la semilla que se ha sembrado así será el fruto que hemos cosechado. Si sembramos golpes, gritos mal trato el fruto será violencia y agresión.

Lo anterior hace reflexión de muchas cosas y una de ellas es que en los últimos años se ha incrementado considerablemente la violencia, en donde ya no existen principios y valores, en donde en cada hogar no en todos, ya no se preocupan fomentan buenas costumbres y amor a su país y a ellos mismos. Se ha dejado mucho a la deriva a los niños que son el blanco fácil de alimentar la violencia que es como una enfermedad que va carcomiendo a nuestra sociedad y que cada día nos estamos contagiando de la misma. La violencia se experimenta dependiendo de la manera en que interpretamos y etiquetamos el grado de violencia la cual no nos podemos escapar. Es por ello que la autoestima es muy vulnerable el cual estimula una actitud violenta, cuanto más baja esté nuestra estima mayor serán las posibilidades de aprender conductas adversas y si es lo contrario seremos positivos ante toda situación y se evitarán conducta negativa.

Resolución de Conflictos

Uno de los aspectos a tratar son la resolución de conflictos los cuales se suscitan en un ámbito laboral en todas sus ramificaciones. Por qué enfocarlos hacia la violencia y es que lamentablemente estamos inmersos en un mundo contagiado de violencia y que se piensa que todo con peleas o riñas, se pueden resolver los conflictos aislados que se observan en nuestro lugar de trabajo.

Cómo valoramos como seres humanos y como individuos el lugar donde día a día brindamos nuestros conocimientos y los ponemos en practica para que otras personas puedan gozar de los beneficios que brindamos. Disfrutamos en realidad lo que hacemos y lo que brindamos, porque de lo contrario no lo haremos con el mismo amor ni la misma dedicación y es allí donde viene el conflicto, es la raíz de todo lo malo o lo violento que podemos realizar.

Una resolución de conflictos se asume una actitud global y de largo plazo ya que es dependiendo del colaborador si es a corto, mediano y largo plazo el conflicto que se pueda suscitar en el ámbito laboral. Cuando los conflictos laborales se resuelven y solucionan de modo adecuado, originan cambios organizacionales que predisponen para la innovación.

Sin embargo cuando sólo se resuelven parcialmente o de manera inadecuada; crean polémica entre la organización o el lugar de trabajo y los miembros que la conforman es allí donde podemos involucrarnos con la violencia que se pueda suscitar en el lugar donde estemos trabajando. Los desacuerdos las medias palabras traen consigo acciones las cuales suscitan a la violencia por parte de los trabajadores o sí existen ambas partes.

Conflicto y cooperación constituyen elementos integrantes de la vida de las organizaciones o cualquier lugar de trabajo. Ambos han recibido mucha atención por parte de las recientes teorías que cuestionan y hablan sobre conflictos en ámbito laboral. Y que las consideran dos aspectos de la actividad social, dos lados de una misma moneda ya que en la practica están ligados indisolublemente. Tanto es así que la resolución de un conflicto es mucho más comprendida como una fase del esquema conflicto-cooperación, es como llegar a la resolución de un conflicto el cual no interviene para nada la violencia que pueda causar el juego de palabras.

Que entendemos por un conflicto en sí que es una existencia de ideas, sentimientos, actitudes e intereses antagónicos que puede llegar a chocar. Siempre que se hable de acuerdo, aprobación, coordinación, resolución, unidad, consentimiento, consistencia, armonía, debe recordarse que estas palabras presuponen la existencia o la inminencia de sus términos opuestos, como desacuerdo, desaprobación, disensión, divergencias, incongruencia, discrepancia etc, lo cual nos topamos con un conflictos cuando encontramos las palabras contrarias y cuando encontramos acciones contrarias, es allí donde entra la violencia que podemos atraer y que somos influidos por una sociedad que cada día se deja acaparar más por las vías de la violencia en todo terreno que nos encontremos.

El hombre sobresale por su capacidad de atenuar esta condición aunque no siempre puede eliminarla . La sociedad y la civilización requisitos de la vida humana son viables gracias al elevado grado de congruencia de objetivos entre los hombres o, por lo menos, a ciertos mecanismos o reglas de conducta que impongan orden y acomodación.

En situaciones de conflicto, las respuestas posibles de un grupo o de un individuo pueden caracterizarse en una escala que varía desde los métodos de supresión (que puede ser una serie de destrucción no solo para la organización o cualquier trabajo), total hasta los

métodos de negociación y solución de problemas, situados en una cadena que una cosa trae la otra.

Dado que las personas no son iguales en ningún trabajo, los conflictos son fricciones resultantes de las interacciones entre los diferentes individuos o entre los diferentes grupos, en los que la discusión y la competencia constituyen las fuerzas intrínsecas del proceso. Todo conflicto lleva en sí fuerzas constructivas que conducen a la innovación y al cambio, y fuerzas destructivas que llevan al desgaste y a la posición. La ausencia de conflictos significa acomodación, apatía y estancamiento, ya que el conflicto se presenta porque exigen puntos de vista e intereses diferentes que chocan a menudo. Así, desde cierto punto de vista la existencia de que puede ver conflictos constructivos no destructivos en donde se exponga en ocasiones la integridad física de las personas.

En general el conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes individuo, grupo u organización percibe que la otra parte atenta o intenta atentar contra alguno de sus intereses. A medida que ocurre el cambio, las situaciones se modifican y la cantidad y la calidad de los conflictos tienden aumentar y a diversificarse.

El conflicto se presenta en el contexto de las relaciones diarias entre personas grupos y organizaciones y puede involucrarse en las problemas cotidianos que personas exteriores a la organización o centro de trabajo interfieren en sus obligaciones laborales o se da también entre las mismas personas con las que se laboran diariamente.

En general la resolución o solución del conflicto, que se haya sido solucionado o administrado: solo significa que, de alguna manera termina el episodio de conflicto. Y así como también se da por terminado cuando una de las partes participantes en el mismo gana y la otra pierde y existe una negociación de ambas partes.

Participación Activa en el Trabajo

Todos tenemos por entendido que la violencia social es como un cáncer que cada día está acabando con la sociedad guatemalteca y que estamos en la obligación, como seres humanos, de responder en alguna manera y encontrar al menos un alivio para esta enfermedad social. Y por que no en el área donde laboramos y pasamos la mayor parte de

nuestro tiempo, conviviendo con otras personas y brindando un servicio al que tanto lo necesita. Es por ello que es importante que se empiece desde la raíz para que el fruto salga como debe de ser.

Es por ello que participación es una actividad práctica la cual puede brindar muchos elementos positivos dentro del ámbito laboral. La actividad es como un ejercicio donde se interactúa con objeto y sujeto el la cual se manipula lo ejecutado y el resultado es positivo para lo que lo ejecuta. Estamos inyectando positivismo una clave para combatir la violencia entre compañeros y la sociedad que nos rodea.

En el trabajo, cualquiera que sea sedentario o con mayor actividad; la participación es muy importante, que queremos dar a entender con esto, que debemos tener iniciativa e ir más allá de los que podamos brindar para dar mejores resultados y brindemos altas expectativas para las personas que nos rodean y para el trabajo que ejecutamos. Porque la participación dentro del trabajo debe realizarse con dinamismo y con mucho positivismo ya que es lo que nos hace sentir mejores como personas y como trabajadores que estamos brindando un servicio el cual se benefician muchas personas. Estamos inmersos en una sociedad en que el trabajador se conforma con solo lo que hace y no participa en labores ajenas al suyo, eso hace un ocio y monótono trabajo, es por ello que se observa mucha pasividad en los trabajos, y con muy poca participación el cual ayude a que el trabajo sea más agradable para los que laboran en una empresa o institución.

No olvidemos que dentro del ámbito laboral a nivel mundial se recomienda que deben de haber recreatividad en los trabajos para no caer en la monotonía dentro del trabajo, eso que nos indica que es involucrar al trabajador en actividades recreativas para que en su trabajo se pueda desenvolver con mayor claridad y se pueda brindar más de lo que somos capaces de brindar. La misma rutina hace que nos saturemos y no pensemos ni veamos las cosas y los problemas laborales con claridad y con ellos traemos los conflictos laborales no solo con las personas de nuestro alrededor y con las actividades que realizamos.

La participación activa dentro de un trabajo aumenta favorablemente el ritmo de trabajo, ayuda a que las personas sean más creativas y el ocio y la monotonía se acabe dentro del ámbito laboral.

Mucho se puede describir de la partición y de la actividad pero unidas brindan un remedio al aburrimiento y a la cotidianidad que en muchas empresas o instituciones se pueden dar. No debemos de olvidar que una persona activa puede dar mejores ideas y resultados en la empresa, tiene una mejor producción y ejecución en su trabajo.

Las empresas o institución se necesita una participación activa para tener una mejor productividad y que el clima de las mismas se buena y cordial ya que todo es como un abanico que debe estar unido para dar un mejor aire.

No olvidemos que estamos inmersos en una sociedad que cada día demanda de todo servicio público y que con un cáncer como es la violencia, que la sociedad cada día siente más y más el golpe que está causando a nuestro país. Es necesario que pongamos atención a todo lo que pueda traer positivismo y una participación activa dentro del área de trabajo ya que podemos empezar a mejorar poco a poco.

CAPITULO III

ABORDAMIENTO PSICOLOGICO

El conflicto armado en Guatemala duró aproximadamente 36 años. Los principales elementos que desencadenaron el Conflicto Armado fue la decadencia de la sociedad, el abuso de poder, el esclavitud hacia los indígenas, entre otros . En los años 60 se dio el enfrentamiento del Ejército y la Guerrilla por un deseo de una sociedad más justa. En los años 70 aparecen los movimientos sociales contra la infraestructura guerrillera, y en los años 80 se presentó una destrucción masiva en las comunidades indígenas, con más de 339 masacres, todo esto ha llevado a la población a unos efectos sociales que provoca el miedo en los cuales se puede mencionar.

- ❖ Inhibición de la Comunidad
- ❖ Desvinculación del proceso de organización.
- ❖ Aislamiento Social
- ❖ Desconfianza Comunitaria

Todo esto nos lleva al abordamiento de la Psicología Social, Psicología Comunitaria y de Trabajo y por qué no Clínica también. Todos los Guatemaltecos han adoptado un mecanismo de adaptación al miedo ya que directa o indirectamente todos fuimos vinculados en enfrentamiento el cual nos llenó de miedo e incertidumbre con un ingrediente más que fue la desesperación. Analizando todos nuestros antepasado histórico es como se ha comentado anteriormente, esto que ahora surge en nuestra sociedad es una repercusión desde la conquista de nuestro país hasta nuestros días, es por ello que es interesante contrastar estas psicologías antes mencionadas para indagar a nivel bibliográfico cuál es el papel que pueden jugar en este informe.

Psicología Social

Construcción Social de la Identidad Personal

La concentración en las consecuencias que la interacción social tienen sobre la personalidad del individuo puesto que, en múltiples aspectos, desde el condicionamiento de la mayoría de las conductas o la formación de los esquemas básicos de valores y normas, hasta la consolidación del propio auto concepto personal y social se puede percibir la huella de la influencia de los demás, individuos y grupos, sobre el hombre como unidad personal. Porque, en realidad, incluso la misma percepción es un proceso subjetivo totalmente condicionada por la sociedad. Como explica un autor Schopenhauer “ El mundo como voluntad y representación”⁸.

En efecto preparados desde el nacimiento para la vida de relación , los humanos y otros animales sociales como los primates se relacionan estrechamente con los individuos y grupos de su especie. Y es precisamente en esa interacción con los demás como se establece la noción de uno mismo, el conocimiento propio. “El Conocimiento surge de tres posibilidades ; la primera se basa en que puedo comprobar que no soy como el otro, la segunda se fundamenta en que, además, así es como soy conocido y valorado(positiva o negativamente) por lo demás que me reconocen y a quienes reconozco dentro de unas ciertas categorías . Por ultimo, y en tercer lugar mientras que tengo una serie de afinidades con aquellos de mi mismo grupo experimento sentimientos de competitividad frente aquellos que están situados aparte.”⁹ La actualidad y la importancia del concepto de identidad social se percibe en todos los ámbitos del acontecer cotidiano de la vida social, Y si se acepta que los medios de comunicación de masas son, hoy por hoy, un elemento válido para conocer a la comunidad en la que se incardinan, un examen de la prensa escrita puede servir como testimonio para poner de relieve este fenómeno.

Esto no niega el hecho de que somos individuos con conciencia de nosotros mismos como algo personal, único, ni que seamos seres independientes, sino que esta independencia es relativa, puesto que como dice Wallon: “ El Individuo es esencialmente social. Lo es, no como consecuencia de contingencia exteriores, sino como consecuencia de

⁸ Psicología Social, De Leon Rubio, Jose Miguel, McGraw Hill, España. 1998.

⁹ Idem

una necesidad íntima”¹⁰. El ser humano está sujeto a ciertas reglas dentro de nuestra comunidad o donde nos desenvolvamos es muy importante tener en cuenta que cada uno somos individuos y que cada uno nos comportamos según nuestra sociedad no lo exija. Me llama mucho la atención lo que comenta Seligman en la Psicología Social fundamentalmente dice: “ Una persona o un animal están indefensos frente a un determinado resultado cuando éste ocurre independientemente de todas sus respuestas voluntarias.”¹¹ Son teorías que se manejan dentro de nuestro campo y el cual nos hace recordar que somos seres de imitación y que muchas veces de influencias externas que acaparan nuestra atención y que pensamos que nos darán los mejores resultados en donde nos desenvolvamos.

La metodología que interviene dentro de lo social debe ser consecuente y coherente las cual esa es su gran finalidad dentro de un marco de la psicología social y dentro de esa finalidad se encuentran las leyes, programas, proyectos de intervención social en la cual intervienen los métodos y las técnicas que se tengan propuestas para la misma. Debe de hacer un proceso educativo, de una participación activa de todas las personas que están involucradas en el sistema de cambio o el de mejoramiento dentro de una comunidad, ciudad o en el trabajo.

Es por ello que la psicología social tiene que penetrar en aquellos procesos donde lo social se hace individual y lo individual devienen lo social, es decir, tiene que penetrar en el terreno de la ideología. Precisamente de ideología la construye aquellos procesos psicológicos determinantes de la manera concreta como vienen, como piensan, sienten, actúan los individuos, pero cuya explicación adecuada no se encuentra en los individuos, sino en la realidad grupos social de una determinada situación histórica. Es claro que, al comprender así la ideología, no la estamos limitando a una superestructura de orden intelectual-ideal, aunque no se excluya ese aspecto. Nos referimos a la ideología en cuanto sistema estructural por el cual y en el cual el individuo accede a la realidad (percepción, intelección, comprensión) e interactúa con ella la acción.

¹⁰ Psicología Social, De Leon Rubio, Jose M., McGraw Hill, España 1998.

¹¹ Enciclopedia Psicología General, Edición Océano, 1998.

Psicología Comunitaria

Esta la podríamos nombrar como la nueva intervención en la psicología es el complemento que necesitaba la psicología social para poder intervenir más ampliamente en el individuo y sus comunidades., es la intervención social de hoy.

Estos nos explica que no solamente se trata de tratar a la comunidad dentro de un espacio cerrado sino de salir del lugar de nuestro trabajo para poder involucrarnos con los individuos en su comunidad y de salir a la calle y llegar al punto de interés que es la comunidad y sus problemáticas dentro de su entorno social. Otras de las cosas importantes es de que se debe transformar los servicios y prestaciones , en intervenciones para la comunidad en intervención con la comunidad. Estar fuera en la comunidad, compartiendo las metodologías ese es el momento más importante para psicología comunitaria.

Podemos llamar entonces que es un dinamismo social o una dinámica social por una parte, y esta dialéctica social estriban dos de las mayores dificultades objetivas existentes para la puesta en marcha de nuevos enfoques operativos de la intervención comunitaria. Se pretende sensibilizar pero después se tiene miedo, a distintos niveles, de los frutos de esta sensibilización o toma de conciencia. Se quiere la participación pero después no se crean nuevos canales de participación, es decir canales que hagan efectiva la participación. La resistencia es comprensible en el sentido de que si realmente la intervención social llega a ser instrumento de toma de conciencia y de participación, muchas cosas tendrán que cambiar, empezando por las mismas estructuras públicas, lo mismo servicios, la misma manera de ser de los profesionales.

Debemos de tomar en cuenta los elementos importantes en la metodología que adopta la psicología comunitaria y es lo operativa y lo funcional que puede ser en la comunidad, significa asumir sus componentes fundamentales como puntos de referencia de la intervención y estos son: el territorio, la población, los recursos y los problemas de la demanda social.

Por lo que a la dimensión política-institucional de la comunidad, afirmado que el ayuntamiento o municipio es la base fundamental de toda intervención social y comunitaria, aún utilizando recursos y contribuciones de otros niveles administrativos, hay que decir que el ayuntamiento actual así es que funciona. No es viable para estos procesos y

tendrá que llegar a una efectiva capacidad de promocionar y recoger, dándole sentido real, a los procesos descentralizados de participación. Por lo tanto hay que hacer avanzar una visión del municipio o región que al mismo tiempo en que trabaja cada vez más por áreas homogéneas e interrelacionadas a través de planificaciones armónicas, organizando sus políticas en estas visiones, habrá que ir descentralizando momentos y estructuras reales de gestión y de control a los procesos de participación procedentes desde abajo. Este concepto es fundamental para que los derechos de los ciudadanos se hagan efectivos y no queden como un papel a la deriva.

Psicología del Trabajo

Esta son unas de las psicologías que han acaparado el interés social y de toda empresa y gobierno y es porque se enfoca fundamentalmente la comportamiento humano dentro de la Industria y del trabajo en general. Es muy importante que sea conocida y comprendida para entender también el origen de esta área de aplicación de la psicología y la metodología y técnicas que se utilizan generalmente para la investigación de la Psicología Industrial o de trabajo.

Pero debemos de detenernos qué es la Psicología, en sí es la ciencia que estudia la conducta humana y animal. La psicología es una ciencia fáctica (que estudia hechos o fenómenos de la realidad), se considera tanto una ciencia social como una ciencia natural, porque estudia fenómenos de la realidad), se considera tanto una ciencia social como una ciencia natural, porque estudia fenómenos de ambas áreas de la realidad. El estímulo es la variable independiente que provoca una necesidad, impulso o deseo en el individuo, que llevan a emitir una conducta o comportamiento con el propósito de obtener satisfacción. La conducta o comportamiento es la reacción o respuesta al estímulo, por lo tanto es la variable dependiente (porque depende del estímulo).

La conducta puede llevar a una consecuencia agradable o desagradable; si la satisfacción no se logra, se presenta una insatisfacción o frustración en el individuo. El principal objetivo del Psicología es la “Predicción y Control del Comportamiento (Conducta)”. La Psicología como otras ciencias tienen su parte teoría y su parte práctica o

Psicología aplicada, esta última está orientada al estudio y solución de problemas en áreas específicas.

La Psicología Aplicada, es aquella que utiliza los principios psicológicos para la solución de problemas de áreas específicas como: La Psicología Clínica, que se ocupa de resolver problemas de salud mental en las personas, es la rama de la psicología que puede dar terapias para solucionar problemas de conducta anormal o de neurosis o psicosis. Y la Psicología Industrial aplica los métodos y principios de la ciencia de la conducta humana a las personas en el ámbito productivo (laboral).

Por lo tanto la Psicología Industrial (laboral) y organizacional es una disciplina científica social cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de la organizaciones empresariales y sociales. Por Psicología Industrial y laboral debe comprenderse la aplicación de los conocimientos y prácticas psicológicas al terreno organizacional para entender científicamente el comportamiento del hombre que trabaja, así como para utilizar el potencial humano con mayor eficiencia y eficacia en armonía con una filosofía de promoción humana.

La psicología industrial y laboral pretende, al encontrar respuestas a los numerosos y complicados problemas generados en el ambiente laboral, activar el potencial de realización del factor humano, propiciar el bienestar y satisfacción de los trabajadores, así como contribuir al desarrollo de las organizaciones. Metodologías importantes de estudio de la psicología industrial y organizacional, son los siguientes: Análisis y evaluación de puestos de trabajo, selección de personal, evaluación del desempeño, entrenamiento y capacitación, satisfacción en el trabajo, clima organizacional, liderazgo y supervisión , comunicaciones, psicología de ingeniería y otros. Puede apreciarse que casi todos estos temas de estudio también son estudiados y aplicados por las relaciones industriales, de manera que ahí tenemos un cuerpo de conocimientos entrecruzados que son explotados por profesionales de estas dos disciplinas. Las técnicas y manejo de la Psicología Industrial, Laboral son disciplinas las cuales son muy bien utilizadas ahora en este nuevo siglo ya que por muchos años se había soslayado al trabajador sin importar su ambiente de trabajo y como ellos como trabajadores podían estar dentro de su ámbito de trabajo.

Es por ellos que todas las psicologías anteriormente expuestas son de mayor importancia ya que cada una de ellas realiza un papel muy importante dentro de este proyecto y es que si concatenamos todas sus metodologías y técnicas a utilizar nos daremos cuenta que realizan un papel muy importante en nuestra sociedad. Si realizaremos una pirámide de prioridades dentro de estas psicologías nos daríamos cuenta que, la psicología Social trabaja con el individuo en si su relación con el su ambiente, la Comunitaria va hacia su comunidad y su entorno, la Industrial y laboral estudiando su relación con el trabajo y como se desenvuelve y su relaciones sociales laborales. Cada una de ellas maneja un rol importante, ya que unidas realizan un estudio más exhaustivo sobre como el hombre moderniza las ciencias bibliográficas a una práctica tangencial como la que expuesto aquí.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. PLANTAMIENTO DE LOS PROBLEMAS Y NECESIDADES

Un servicio es la oportunidad de brindarle algo a alguien que espera de una respuesta positiva, el arduo trabajo está enfocado al mejoramiento en muchos aspectos los cuales están latentes en esta institución de servicio publico como lo es la Clínica Periférica Primero de Julio, demandando una cantidad considerable de oportunidades de mejorar su calidad de vida y obtener si no en su totalidad, una salud mental estable.

Se tiene contemplado que el 75% de las personas que visitan la Clínica Periférica asisten continuamente a las citas y a los programas que se llevan a cabo, sin ninguna ausencia.

En los años transcurridos se ha trabajado las problemática que continuamente aquejan a la sociedad y a la comunidad. Sin dejar de mencionar esa problemática que son que la población más importante siendo los niños que presentan una necesidad de ser atendidos por problemas como lo son falta de atención, los patrones de conducta, agresividad, abuso sexual, abuso doméstico, abuso físico y mental representado ya sea por los padres y los mismos maestros o personas que están a su cuidado, problemas latentes existentes en cada hogar de esta sociedad a trabajar. Los jóvenes toman un auge muy importante ya que cada vez más, se ven inmersos en los bajos mundos de las conocidas maras, qué los a llevado hasta allí, la falta de atención de los padres, el amor poco profesado y de la problemática antes mencionada que viene siendo un círculo o una gran cadena de nunca acabar

Cada uno de los problemas aquí antes mencionados no dejan de ser importantes por muy pequeño o grande que sea y cada uno de ellos ya han sido abordados por compañeros inmersos en la rama de la psicología, aún dejando mucho en el tintero sin indagar algo más profundo, pero es donde la misma sociedad nos deja indagar y es hasta donde la población permita que como profesionales se pretenda ayudar. Hay un gran compromiso con cada

uno de los roles que esta comunidad demanda y no deja de tener cada uno de ellos la gran importancia.

Pero hay otro sector que se ha quedado un poco olvidado y es la salud laboral que debe existir en cualquier ámbito de trabajo que se esté hablando y no es la excepción y el Personal que labora día a día en la Clínica Periférica Primero de Julio, que se preocupa que todas las personas que la visitan estén atendidas y obtengan su beneficio. Ellos son con los que se está trabajando en esta ocasión ya que no dejan de ser importantes, al contrario son un eslabón muy importante para la institución y se ha observado una serie de problemáticas que se abordaron en el EPS.

Se presentó un programa basado en lo observado y las entrevistas llevadas a cabo con el personal que labora en la Clínica Periférica Primero de Julio para lograr alguna mejora en los conflictos internos dentro de este recinto.

La Autoestima es uno de ellos, la poca aceptación y el poco valor que le tienen a su trabajo y en un momento dado también a ellos mismos, ya que la observación que mucha gente hace es que todo servicio público es malo y no son competentes, pero por qué no romper el círculo y ser la excepción y aumentar el entusiasmo a nuestro trabajo y a ellos mismos.

Los Conflictos que se puedan dar en una institución pueden ser como un abanico, las cuales se puedan contar con los dedos de la mano o simplemente no nos alcance, pero el resolverlos es donde está el punto de partida en donde cada uno puede brindar mucho para lograr resolverlos. Esto nos lleva a algo más, y es la participación activa que se pueda tener dentro del ámbito laboral y cada uno de sus miembros brindar lo mejor de sí para obtener un resultado optimo.

Estamos inmersos en una sociedad violenta que ya no se puede vivir, con una intranquilidad de la cual se está preso. Pero por qué no, al menos estar en su lugar de trabajo con la tranquilidad que se tiene un buen ambiente laboral. Hay muchos elementos a bordar y que cada uno de ellos tiene su grado de importancia; entre estas, las condiciones

físicas y ambientales de la Clínica. Todos estos son elementos que se involucran dentro de un círculo el cual los más importantes son las personas que laboran en esta institución.

Todo Empleado debe tener motivación en el trabajo, obtener un liderazgo sano en donde todos puedan contribuir al mejoramiento en el lugar donde se trabaja. Hay signos y síntomas como los manejamos en la rama de la psicología que ayudan a saber donde está la problemática en este caso, estamos en una problemática compleja y que cada signo es muy importante para encontrar la complejidad de la problemática. En este sentido necesitando apoyo individual, esperando una mejora a la calidad de vida que puedan tener dentro de su ámbito laboral

Hemos abordado una problemática tal vez para muchos poco conocida pero para otros muy conocida y que se necesita un abordamiento que ayude y colabore al mejoramiento a todo el Personal de la Clínica Periférica Primero de Julio.

4.2. Análisis

El analizar cada uno de los elementos antes mencionados cabe decir que cada uno de ellos tienen un peso de ser dentro de nuestra sociedad. Que lo único que nos lleva es que estamos inmersos en violencia en decadencia de nuestra propia humanidad y por eso escribimos esto, porque se ha estado involucrado de cerca en todos los ámbitos que nos piden trabajar y cada uno de ellos tiene su complejidad; y es que la poca atención y apoyo de parte del departamento de Psicología que tiene hacia ellos nos hace trabajar con pocas herramientas, es muy difícil trabajar de lleno y con eficacia en cada uno de los Programas. Porque se tiene la limitante del querer hacer bien las cosas, con entusiasmo y dedicación y esos son los elementos que hacen falta para la realización de un trabajo con mejores resultados.

En el Su-Programa de Servicio hay una serie de programas para cada grupo que conforma la sociedad como el de Psicoprofilaxia, Comadronas, Maestros, Padres de Familia y el de Personal, cada uno de ellos tiene una gran importancia para la Clínica Primero de Julio, pero se hace tan poco por brindar calidad de trabajo; si hay cantidad pero

no lo que se busca y es el dar lo mejor del departamento y como profesionales. Cada uno de los programas antes mencionados cabe decir que son parte del movimiento encabezado por el Ministerio Público con el apoyo de Salud Mental y que tienen como responsabilidad el departamento de psicología arrancar con todos los programas con los elementos necesarios para poder brindarles a todos los que colaboran en ellos una serie de temas los cuales deben de servirles a ellos y a su comunidad, se debe hacer cambiar año con año su metodología para brindar como ya se ha mencionado calidad de trabajo.

En el Sub-Programa de Docencia se debe realizar ciertos parámetros de información e inducción para todos los involucrados en este subprograma, la cual se debe tener mucha comunicación con los maestros, directores y padres de familia que son los involucrados de interés, en realizar con calidad los trabajos que tenemos a nuestro cargo. Se debe trabajar con un compromiso, con responsabilidad y ante todo que la prioridad sería llegar a los corazones de los niños y adolescentes que tanto necesitan de nuestra orientación

Respecto al Sub- Programa de Investigación se obtuvo información muy valiosa con respecto a lo importante que es el trabajador para cada institución, que son un elemento clave en la sociedad . Y que cada colaborador merece un estado de tranquilidad y de importancia en todo lo que realice y que cada uno de ellos tienen un merito de estar en el lugar que sea que estén laborando, ya que son un eslabón que hace que una cadena sea buena o sea mala dentro del ámbito laboral.

4.3. OBJETIVOS

4.3.1. GENERAL

- ❖ Brindar apoyo absoluta para Clínica Periférica Primero de Julio que solicitan ayuda de toda índole y fortalecer los programas diversos para el mejoramiento de la institución.

Acción de Trabajo

Se realizó una observación previa a cerca de como y donde se realizaba el trabajo por parte del departamento de psicología, se obtuvo los datos necesarios sobre con qué contábamos y con que no, ya que el espacio en algunas ocasiones se nos hacia bastante reducido para entender a toda persona que deseaba ser atendida. En cuestión de los programas diversos no se tuvo mucho obstáculo ya que se hacía la programación mensual y se pasaba al jefe de personal para que se apartará el salón mayor de la institución, en donde se realiza distintos eventos para que el día que se realizaban los programas no se tuviera ningún problema de espacio, aunque en algunas ocasiones que fueron pocas, si se traslaparon algunos eventos y nos vimos en la necesidad de trasladarnos a otro lugar más angosto y con problemas de proyectar el trabajo a realizar. En lo que respecta a metodología de trabajo, se realizaron programas que se revisaron con mucha cautela para que el trabajo fuera de lo mejor, se propuso el cambio de cómo realizar los talleres y conferencias ya que para nosotros, resultaban bastantes tediosos para las personas que lo recibían. Era un reto cambiar una metodología a otra pero nos dio resultados excelentes.

Análisis

- ❖ Se brinda todo el apoyo que toda persona así lo requiera, pero lamentablemente se requiere de más tiempo y espacio para subsidiar todos los problemas que aquejan a cada persona que requiere de nuestros servicio. Y de los programas que brinda la institución ya que cada uno de ellos necesitan calidad y esfuerzo por parte del departamento de Psicología, para que se siga implementando los cambios propuestos e implementar nuevas estrategias de trabajo para así garantizar la calidad de trabajo ya que con esfuerzo y apoyo si se pueden lograr. El temor nunca falta por aportar ideas de cambios, que sobre todos sean aceptadas por lo herméticos que pueden ser las instituciones públicas con respecto a trabajo. Siempre el pretexto más inmediato es, que no se debe reestructurar algo que por muchos años así se ha venido dando y no de un momento a otro podemos cambiar. Todo cambio viene a bien y es necesario en todo lugar que prestan un servicio tan importante como es la salud, que cada día hay constantes cambios para las mejoras del mismo.

Nuevo Objetivo

- ❖ Proporcionar una atención con calidad a toda persona que asiste a la Clínica Primero de Julio, y mantener los programas diversos de información con calidad para ayudar a toda persona que lo necesite.

4.3.2. Específicos

- ❖ Mejorar el servicio al paciente que requiere del Psicólogo, con implementaciones específicas y concretas para la que realización del trabajo hacia el paciente.
- ❖ Fomentar el deseo de servicio para todo el personal que labora en la Clínica Periférica por medio de la motivación y dedicación al trabajo.
- ❖ Orientar y concientizar a toda la población a trabajar el compromiso que se tiene en de los niños, jóvenes y adultos.

Acción de Trabajo

Se trato de mejorar el servicio a las personas que asistían al la Clínica Periférica Primero de Julio ya que se dejaba mucho intervalo de tiempo entre una visita a otra, ese era uno de los primeros problemas por solucionar, cómo brindarles más terapias aunque sea una vez cada ocho días ya que se atendían aproximadamente cada mes a los pacientes y como todos sabemos eso no sirve de mucho en una terapia, que se tenga mucho tiempo entre terapia y terapia. Llegamos a un acuerdo con mi compañera epecista que nuestro primer objetivo era brindarles calidad a las personas aunque fueran pocas pero con calidad y así fue. Pero lamentablemente se nos llamó la atención por quedarnos una hora más en el trabajo, se nos indicó que perjudicábamos a todas nuestras demás compañeras pues tendrían que quedarse juntamente con la encargada del departamento de psicología, entonces eso ameritaba que se alargaran las horas de trabajo. Eso nos trajo como consecuencia reducir la visitas pero en la mayoría, logramos atender cada ocho días y a veces arriesgándonos a quedarnos y que en algún momento regresará la encargada del departamento y nos volviera a llamar la atención.

Se tuvo la oportunidad de trabajar con jóvenes en su mayoría mujeres, ya que la sociedad en la que vivimos el machismo no a dejado a nuestra sociedad y se tuvo esta oportunidad, ya que lamentablemente se tenía a un grupo de madres adolescentes en la institución y se les brindaba apoyo y orientación en diversos temas. Así como también, en las escuelas en donde tuve la oportunidad de trabajar con el ultimo año de primaria y se contaba ya con adolescentes de 13 y 16 años que necesitaban de mucha orientación según comentario de maestros y de ellos mismo que lo exigían.

Además se trabajó con el personal que labora en la Clínica Periférica Primero de Julio en donde se realizó un proyecto especial para ellos para implementar ciertos talleres y conferencias en donde ayudará a fomentar el servicio hacia los demás y que ellos crecieran como personas y profesionales, y se logró realizarlo siendo lo más importante que se obtuvo toda la colaboración de todo el personal.

Análisis

- ❖ Como se ha mencionado anteriormente es de vital importancia que la atención primaria sea el eslabón que nos indica la problemática a trabajar y debe tomarse como prioridad en el departamento de psicología por ser el inicio de un proceso a trabajar. Otras de las situaciones que se enfrenta en esta institución es el temor a cambios, el seguir una línea de trabajo en donde no aceptan ninguna reestructuración por el simple hecho de no trabajar de más y no alterar en nada su trabajo diario. Las intenciones existen de cambiar los procesos de trabajo, pero siempre se ven truncados por personas que se limitan hacer el trabajo que les corresponde. El deseo de mejorar el servicio por parte de todo el personal es latente, se tiene el deseo y con las autoridades a cargo se puede lograr, ya que están dispuestas a brindar el mejor servicio posible. Además se trabajó mucho para mejorar la calidad de cada trabajador y cada paciente que visita la Clínica Periférica Primero de Julio, demostrándose a ellos mismos que si se puede mejorar siempre y cuando se tenga el interés y el deseo por hacerlo, que la participación de ellos como empleados y personas que brindan un servicio es muy importante y que puede ser valorado por quienes la reciben.

Nuevo Objetivo

- ❖ Mejorar la inducción de las practicantes y epecistas de Psicología, brindarles el apoyo necesario para el mejoramiento en cuanto atención al paciente sin cuestionar su tiempo y esfuerzo.
- ❖ Fortalecer el servicio de todo el personal hacia las personas que visitan la institución, fomentar el deseo de superación no solo como personas sino también como profesionales que son.
- ❖ Crear un vínculo entre paciente y servidor en donde se obtenga una mejor calidad de atención y un compromiso por parte de los que laboran en esa institución.

4.3.3. Objetivos Específicos por Sub-Programa:

Sub Programa de Servicio.

- ❖ Ofrecer a la población el servicio de psicoterapia para ayudar a las personas que lo requieran niños, adolescentes y adultos.
- ❖ Orientar a jóvenes con problemáticas existentes en la Sociedad.
- ❖ Ayudar a mujeres y hombres con problemas psicosociales que aquejan a la sociedad guatemalteca.

Acción de Trabajo

Se les ofrece un servicio de psicoterapia a toda persona que visita la Clínica Periférica, pero nos enfrentamos con el problema que el espacio es bastante reducido. En algunos casos las terapias ameritan espacio y mucha concentración por parte del terapeuta y de las personas que la reciben pero eso es lo que menos hay, el lugar no ayuda mucho para la atención y ayuda optima a la persona que lo están requiriendo.

Además se avocan muchos jóvenes con necesidades bastantes elocuentes como son el estar rodeadas de personas que consumen drogas, la violencia que los asusta enormemente ya que el barrio o la colonia en donde ellos viven es de mucha tensión, no solo para ellos sino también para sus padres. Otros de los problemas con que los jóvenes se

enfrentan es con el alcoholismo, enfermedad que ellos bien dicen han sido devastadora con su familia y abuso por parte de los padres que la consumen. Todo eso nos llevó a trabajar a escuelas y con jóvenes que nos visitaban en la institución realizando talleres y conferencias para concientizarlos y tomar acciones que los podrían ayudar a ellos mismos y a toda su familia.

Además se contó con visitas de parejas ya que los problemas económicos y la violencia imperante en la sociedad hacía que su vida fuera más difícil y estaban concientes que necesitaban ayuda, pues todo esto hace que exista discusiones y alejamiento de ambos, implicando a sus hijos, donde ellos descargan su enojo y su impotencia por mejorar su situación. No se logró llevar a cabo un programa que se tenía contemplado para parejas, por tiempo por parte de ellos y por espacio de la institución que no nos permitía realizarlo. Pero se logró ayudar individualmente como se pudiera y acomodando los espacios de tiempo por parte de los interesados y de nosotros.

Análisis

- ❖ La Responsabilidad que se tiene en la Clínica Periférica de brindar un servicio optimo es lo primordial y luchan día a día por hacerlo, y lo único que necesitan es una buena orientación continua para no perder la perspectiva de lo que se desea, de lo que se tiene y lo que realmente se quiere brindar a cada una de las personas que los visitan en la institución y cualquier servicio o atención que requieran. Pero también, es necesario el deseo y el compromiso que se tiene con cada uno de los pacientes que visitan la institución. Talvez sea fácil proponer, decir o escribir el cambio de una metodología o una estructura ya establecida, pero se requiere de mucho trabajo y es allí donde encontremos el nudo que no deja que pase el cambio. Es lamentable que todos los que trabajan en un servicio público solo trabajen por su interés propio y no por un grupo de servidores de la salud que lo único y que al final se tiene el mismo objetivo, servir a los demás y curar sus dolencia ya se físicas o mentales. Es difícil analizar el propósito de cada división de está institución , cada cabeza es un mundo y es así como quieren trabajar, que cada quien está en su propio mundo.

Nuevo Objetivo

- ❖ Responsabilidad y atención en brindar una terapia para toda persona que los solicita niños, jóvenes y adultos.
- ❖ Orientar con responsabilidad a los jóvenes que requieran de información específica de las problemáticas existentes en nuestra sociedad.
- ❖ Ofrecer una orientación con responsabilidad y calidad a todo hombre y mujer que se aboquen a la Clínica Periférica con la necesidad de una ayuda u orientación.

Sub Programa de Docencia

- ❖ Orientar a los alumnos de las problemáticas existentes en nuestra sociedad como son; la violencia, drogas, embarazos prematuros que ponen en peligro su persona.
- ❖ Fomentar en padres de familia y maestros la importancia de la convivencia y amor que se les puede brindar a los niños.
- ❖ Prevenir al grupo de comadronas y voluntarias de los temas de mayor auge y de interés para su mayor conocimiento.

Acción de Trabajo

Como se dio a conocer anteriormente se realizó una serie de programas debidamente revisados y aprobados en este caso por maestros y directores conjuntamente con delegados del Ministerio de Educación para realizarlos, aunque no se llevaron con todo lo impuesto ya que como se sabe la huelga que se dio al principio del año pasado fue lo que provocó el aceleramiento del programa con alumnos, padres y maestros aunque con la ayuda de todos ellos se logró realizar lo que se tenía previsto brindarles en los programas.

Así como también, en los programas de Comadronas y Voluntarias, y el realizado para las trabajadoras del sexo se realizaron con éxito ya que cada mes se tenía la colaboración de todos y también se llevaron a cabalidad los programas realizados especialmente para cada una de ellas. Se contó con visitas externas con almuerzos y refacciones como también la buena interacción por parte de todas ellas y ellos que asistían mensualmente a los talleres y conferencias. Nuestro mayor reto fue con las trabajadoras del

sexo ya que eran un grupo muy hermético, en donde al principio no se lograba ni una sonrisa, pero conforme se fueron dando cuenta del cambio de metodología a trabajar les gustó mucho y logramos su colaboración y atención.

Análisis

- ❖ La orientación es muy importante en el campo de la docencia ya que se tiene a una población muy vulnerable a los cambios que tiene nuestra sociedad y es los niños y jóvenes que son los que más nos interesan. Sin olvidar el pilar de todos ellos que son sus maestros, directores y padres de familia que necesitan, así como los niños, una orientación. Cuando analizamos quienes son los que más necesitan una orientación podremos decir que todos lo necesitan, pues todos están involucrados en un mismo mundo, en donde están siendo afectados por todo lo que ocurre diariamente en nuestro entorno, amenazando cada vez más tanto adultos como a niños.

Los demás grupos atendidos como comadronas, voluntarias y las trabajadoras del sexo ellas también conforman un papel muy importante en nuestra sociedad y por lo mismo necesitan una atención especial y fomentar el conocimiento necesario para llevar una mejor calidad, no solo por los servicios que brindan sino también por la importancia que tienen dentro de esta institución y que son una responsabilidad de peso para ellos. Son grupos importantes para la institución, pues ellos son agentes externos que pueden divulgar información importante que se les brinda por medio de los programas tanto para la sociedad como para sus propias familias, como es que están tan expuestos a tantas cosas y ajenos a tantas cosas. Ellos son instrumentos de información para las personas que están fuera de la institución.

Nuevo Objetivos

- ❖ Orientar con responsabilidad a todo el alumnado que requiera de nuestra atención con fundamentos teóricos bien establecidos para obtener mejores resultados en la información a brindar.

- ❖ Brindar todo un fundamento teórico y metodológico a padres de familia y maestros que ayuden a impulsar la educación optima de los niños y adolescentes dentro de una sociedad bastante compleja, que los ayude a defenderse y comprender mejor su entorno.
- ❖ Que los programas de Comadronas y Voluntarias, y Psicoprofilaxia obtengan información de primera mano con responsabilidad y credibilidad en función de obtener un crecimiento teórico dentro de esta sociedad.

Sub Programa de Investigación

- ❖ Recopilación de información bibliográfica para llevar a cabo las presentaciones y talleres para todo el personal de la Clínica Periférica Primero de Julio.
- ❖ Elaborar un instrumento que ayude a detectar o nos oriente cual es punto de partida para brindar un mejor ambiente laboral.
- ❖ Detectar cuales son los puntos débiles del personal.
- ❖ Establecer cuales son los puntos más importantes para el mejoramiento del ámbito laboral.

Acción de Trabajo

Se realizó una observación en todo el personal, sus actitudes y aptitudes en base a ello se elaboró un programa con una metodología mucho más dinámica que las otras ya que se observaba mucha apatía por parte del personal y que según datos que se recabaron, se había intentado llevar un programa para ellos pero no se obtuvo ningún resultado, en base a todo eso se llevó a cabo el programa antes mencionado. Se realizó una revisión con la encargada del departamento de psicología a quien le entusiasmó la idea, así como también, se le presentó a la Directora de la Clínica Periférica y no tuvo ninguna objeción, solamente haciendo la salvedad que si en las dos primeros talleres y conferencias no se presentaban más del 50% de los colaboradores se suspendía el programa, y eso fue mi mayor reto, ganarme la confianza y la simpatía de todo el personal y así fue que con mucho éxito logramos culminar hasta el último mes del año, con la misma participación y entusiasmo de

los colaboradores. Obteniendo una respuesta positiva por parte de la junta directiva de la institución. Además se contó con la ayuda económica y con asesoramiento de Salud Mental que nos apoyó mes a mes con este programa, logrando que todas las personas involucradas quedarán satisfechas con el trabajo realizado.

Análisis

- ❖ El obtener información de los temas a tratar no fue lo más difícil, lo más difícil fue el encontrar el sentido de cómo abordar tan grande reto que era alcanzar la atención de todo el personal con temas que fueran de su interés y de ayuda para su clima laboral, en donde lo que importaba era sacar el día y salir con una rutina monótona. El crear un instrumento que nos indique algo no es lo más importante lo más importante al final era ver cada colaborador como personas importantes no como elementos de evaluación que nos podían brindar información para sacar un resultado matemático el cual al final no nos indicaba nada. Pues no era de medir a nivel de número el querer mejorar un servicio o un trabajo, era mejorar su ambiente, que ellos se sintieran cómodos en lo que realizaban, reflexionar que era lo que querían y lo que deseaban alcanzar en su trabajo cotidiano, el cual era bastante cansado y de mucha tensión.

Cada punto importante eran ellos mismo los cuales aprendieron que eran una pieza muy importante en su trabajo que todo lo que hacían tenía un sentido y que en ellos estaba el no caer en la monotonía que se tenía, un por qué de todo cuanto realizaban y que ello tenía su gran importancia solo era de hacérselos ver. Hacerlos sentir que eran personas importantes que no importaba el trabajo que realizaban, si no la calidad con que se puede hacer un trabajo por muy tedioso que este fuera, lo importante aquí era encontrar el medio de cómo exteriorizar tensiones, decepciones o simplemente desestresarse por muchos días de trabajo muy arduos.

Nuevo Objetivo

- ❖ Recopilar información de primera mano para la realización de un programa consistente y dinámico para todo el personal que labora en la Clínica Periférica.
- ❖ Obtener la participación activa de las autoridades de toda la institución para llevar a cabo el programa con satisfacción y responsabilidad.
- ❖ Atención y comprensión a todos los que trabajan en la Clínica Periférica para detectar las debilidades y fortalezas de cada uno de ellos.
- ❖ Establecer cuáles son los puntos medulares para el mejoramiento del ámbito laboral

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

5.1.1 Conclusiones Generales

1. Hay una existente necesidad imperiosa de parte de la población de contar con apoyo, tratamiento y orientación en los problemas existentes en la cotidianidad de nuestra sociedad que cada vez envuelve a la población con problemas tan latentes como por ejemplo la violencia.
2. El Ejercicio Profesional Supervisado es un excelente oportunidad para todo estudiante que culmina los estudios de psicología, ya que tienen la gran oportunidad de involucrarse en todo los esquemas que involucran la carrera y lo más importante, que crea un compromiso como profesional y una responsabilidad inherente a las necesidades de la población.
3. La experiencia se hace presente ya que toda cuanto se a creado en este ejercicio profesional es un gran crecimiento como persona y profesional. El trabajo realizado en la Clínica Periférica Primero de Julio, es un valioso enriquecimiento como persona y profesional por todo lo aportado por los profesionales y más aún por las personas que llegan a la institución por ayuda y orientación hacia nuestro departamento en específico.
4. En esta comunidad como en todas hay problemas psicosociales muy latentes, pero se ha llegado a la conclusión, la que más auge a tomado en estos tiempos y que ha sido como una bomba de tiempo para todo persona es la violencia, en la comunidad, trabajo, y las escuelas; fue uno de los puntos de partida en todo los programas a realizar y que le tomó mucha importancia al Ministerio de Salud y el Programa de Salud Mental ya que eso era lo que más demandaba la sociedad en la comunidad.

5. Los problemas de más incidencia encontrados por el EPS dentro del trabajo clínico con los niños, niñas y adolescentes eran pérdida de interés en el aprendizaje, padres separados y mucha falta de amor y comprensión por parte de los padres , así como además mucha violencia intrafamiliar, la supervisión inadecuada de los padres, y el estrés. Esto son los puntos más importantes y medulares que se atendió a nivel clínico en el departamento de psicología, y que aún no se ha encontrado una modalidad psicoterapéutica para combatir en parte estos índices tan altos en estos problemas abordados.
6. En los programas que se realizan dentro de la Clínica Periférica como los son de Comadronas y Voluntarias, Psicoprofiláctico, Padres de Familia y Maestros, cada uno de ellos son muy vulnerables a la desintegración por falta de más atención por parte del departamento de Psicología, ya que están en constante riesgo pues cada grupo tiene un interés propio, y un sentido propio. Cada uno enfrenta su debilidad y el que más nos preocupa es de las trabajadoras del sexo quienes muestran mucha hostilidad a los talleres y conferencias, las cuales son de carácter obligatorio y según lo observado e investigado, ellas están sujetas siempre a lo obligatorio y no por interés propio.
7. Los factores que nos llevaron a realizar el grupo de investigación, como lo fue en el área laboral, se dio desde el inicio de ejercicio profesional supervisado. Al hacer el diagnostico institucional se observó el poco interés, el estrés imperante en la institución y la poca atención hacia su persona y para las personas que ameritaban la atención de los mismos. Esto hizo emprender una ardua labor para atender a esa población que necesitaba mucha ayuda y que finalmente logramos que fuera aceptada por toda la institución.
8. Los Psicólogos que trabajan en Salud Pública se tiene un reto importante ya que las acciones que se realicen no solo debe ser hacia los individuos sino a todos lo programas que se llevan a cabo, así como también en las actividades externas como son en las escuelas y con maestros. Todo esto tienen una gran responsabilidad por

parte de la Clínica Periférica el llevar la información con toda la veracidad y la calidad que los problemas y las personas lo ameritan.

5.2. RECOMENDACIONES

5.2.1. Recomendaciones Generales

1. Que toda institución Pública o Privada crean un compromiso con la sociedad civil para implementar grupos o organizaciones externas para la ayuda y orientación de toda una comunidad que necesita de mucha ayuda, en corto o mediano plazo pero que se realice con responsabilidad y compromiso por parte de las partes involucradas.
2. Reestructurar los programas que se llevan a cabo en la Clínica Periférica con el afán e crear interés y responsabilidad para todas las personas que los reciben en donde exista un compromiso serio por parte de la encargada del Departamento de Psicología y el director de la institución.
3. La asistencia diaria que se da en esta institución, es una responsabilidad bastante grande para todos los que laboran en ella, se debe poner más en práctica la atención primaria para mejorar la calidad y el compromiso que tiene esta institución hacia las personas que van a ella en busca de ayuda.
4. La Clínica de Psicología debe continuar con el tratamiento que son medulares en esa clínica, y que ya se han comentado con anterioridad y llevarles un seguimiento, y darle énfasis a la atención y la promoción de una salud mental que es lo primordial para ellos, pero que lamentablemente se ve muy vulnerable y que se está perdiendo la intención que lleva este programa.

5. Se recomienda que en la parte laboral se siga con el programa que se presentó, pues es evidente que los colaboradores de esta institución necesitan de mucha atención por parte de la Clínica Periférica y por parte del Ministerio de Salud y en especial de Salud Mental ya que ellos les interesó mucho el programa y en el cual se obtuvo mucha colaboración por parte de ellos. Es por ellos que se solicita a la institución que se continúe con este programa siendo evidente la necesidad que tienen esta institución y su personal por ser atendidos y escuchados.

BIBLIOGRAFÍA

1. De León Rubio, Jose Miguel, PSICOLOGÍA SOCIAL, España 1998.
2. Davis, Keith y John W. Newstrom, COMPORTAMIENTO HUMANO, editorial McGraw Hill, México, 1999.
3. ENCICLOPEDIA DE PSICOLOGÍA, Edición Océano, España 1998.
4. Dorsch Friedrich, DICCIONARIO DE PSICOLOGÍA, editorial Herder, Barcelona 1981.
5. Global Infogroup, Guatemala : EN CIFRAS, Global Infogroup, Guatemala, 1999.
6. Gerardi Juan, GUATEMALA MEMORIAL DEL SILENCIO, Informe de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico, Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado, 1998.
7. Kreitner, Robert y Angelo Kinicki, COMPORTAMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES, editorial McGraw Hill, edición en español, España, 1997.
8. Martinez Pelaez, Severo, LA PATRIA DEL CRIOLLO, edición No. 13, México D.F. , 1994.
9. Morales Calatayud, Francisco, INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA DE LA SALUD, editorial Piados, Santiago del Estero Cuba, 1998.
10. Plan Piloto de Psicología Industrial, MANUAL DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL, Coordinador Lic. Mariano Codoñer, Guatemala, 2002.
11. Ramírez, Augusto, FAMILIA CONSUMO Y SOCIEDAD, España, 2001.

12. Recopilación de varios autores, Biblioteca de Mixco, MONOGRAFÍA DEL MUNICIPIO DE MIXCO, Guatemala, 1997.
13. R.Covey, Stephen, LOS 7 HÁBITOS DE LA GENTE ALTAMENTE EFECTIVA, Covey Leadership Center, editorial Piados, Barcelona, 1997.
14. Velasco, Karin, INFORME DE EPS, ed, en proceso, Guatemala 2001.

Otras Fuentes

Departamento de Estadística de la Clínica Periférica Primero de Julio

Directora de la Clínica Periférica Primero de Julio

Estudiantes de EPS de Ciclo 2002 en la Clínica Periférica

INDICE

Resumen.....	2-3
Introducción.....	4-5
CAPITULO I	
ANTECEDENTES.....	6
1.1. Monografía del Lugar.....	6
1.2. Descripción de la Institución.....	8
1.3. Descripción de la Población Atendida.....	14
CAPITULO II	
REFERENTES TEÓRICOS METODOLÓGICO.....	19
2.1. Abordamiento Teórico Metodológico.....	19
CAPITULO III	
ABORDAMIENTO PSICOLÓGICO.....	31
CAPITULO IV	
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	38
4.1. Planteamiento de los Problemas.....	38
4.2. Análisis.....	40
4.3. Objetivos.....	41
4.3.1. Objetivo General.....	41
4.3.2. Objetivos Específicos.....	43
4.3.3. Objetivos Específicos por Sub-Programas.....	45
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1. Conclusiones	
5.1.1. Conclusiones Generales.....	52
5.2. Recomendaciones	
5.2.1. Recomendaciones Generales.....	54
Bibliografía.....	56

